



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Nivel de competencias digitales en el estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en el marco del teletrabajo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Del Castillo Robles, Max Andi (ORCID: 0000-0002-3429-1745)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mi adorada hija, quien desde el día de su nacimiento a sido fuente constante de inspiración para salir adelante en el logro de mis objetivos, a mi pequeño hijo quien ha llegado a colmar de alegría y dicha la familia que conformo con el apoyo constante de mi esposa, quien también complementa mi vida y que bajo los principios y enseñanzas impartidos por nuestros padres seguiremos adelante buscando cumplir nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haber dado todo su esfuerzo para que por medio de la educación pueda lograr mis objetivos. A mi esposa, quien con su apoyo e incentivo a contribuido a culminar el presente.

Al doctor Johnny Rojas, por guiarnos en la elaboración de este trabajo, logrando con su asesoría mantener el rigor científico requerido.

Por último, a todas las personas que han estado pendientes y han contribuido a la culminación del presente.

Muchas gracias a todos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de Investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.2.1. Definición conceptual de la variable competencias digitales	17
3.2.2. Definición operacional de la variable competencias digitales	17
3.2.3. Indicadores de la variable competencias digitales	18
3.2.4. Escala de Medición de la variable competencias digitales	18
3.2.5. Definición conceptual de la variable estrés laboral.....	18
3.2.6. Definición operacional de la variable estrés laboral	18
3.2.7. Indicadores de la variable estrés laboral	18
3.2.8. Escala de medición de la variable estrés laboral	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	20
VII. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Áreas y competencias necesarias para el desempeño digital	15
<i>Tabla 2</i> Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)	16
Tabla 3 Niveles alcanzados por la variable nivel de competencias digitales.....	20
Tabla 4 Niveles alcanzados por la variable estrés laboral	21
Tabla 5 Niveles alcanzados por la dimensión alfabetización de información y datos de la variable nivel de competencias digitales.....	22
Tabla 6 Niveles alcanzados por la dimensión comunicación y colaboración de la variable nivel de competencias digitales.....	23
Tabla 7 Niveles alcanzados por la dimensión de creación de contenido digital de la variable de nivel de competencias digitales	24
Tabla 8 Niveles alcanzados por la dimensión de seguridad de la variable de nivel de competencias digitales	25
Tabla 9 Niveles alcanzados por la dimensión de solución de problemas de la variable de nivel de competencias digitales	26
Tabla 10 Correlación entre la variable de nivel de competencias digitales y estrés laboral:	28
Tabla 11 Correlación entre la dimensión de alfabetización de información y datos de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.....	29
Tabla 12 Correlación entre la dimensión de comunicación y colaboración de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.....	30
Tabla 13 Correlación entre la dimensión seguridad de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral	31
Tabla 14 Correlación entre la dimensión de solución de problemas de la dimensión de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.....	32
Tabla 15 Correlación entre la dimensión de solución de problemas de la dimensión de nivel de competencias digitales y el estrés laboral	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Figura de barras de los niveles alcanzados por la variable nivel de competencias digitales.....	21
Figura2 Figura de barras de los niveles alcanzados por el estrés laboral.....	22
Figura3 Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión alfabetización de información y datos de la variable nivel de competencias digitales.....	23
Figura4 Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión comunicación y colaboración de la variable nivel de competencias digitales.....	24
Figura5 Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimension de creación de contenido digital de la variable de nivel de competencias digitales.....	25
Figura6 Figura de barras de niveles alcanzados por la dimensión de seguridad de la variable de nivel de competencias digitales.	26
Figura7: Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión de solución de problemas de la variable de nivel de competencias digitales.	27

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la influencia de las competencias digitales en el estrés laboral del personal administrativo de la UNASAM, el tipo de investigación fue de tipo básico de carácter cuantitativo, como población se consideró a doscientos seis administrativos de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en condición de nombrados y que se han acogido a la modalidad del trabajo remoto. y la muestra fue de 135 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de nivel de competencias digitales y el cuestionario de estrés laboral. Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación inversa baja entre el nivel de competencias digitales y el estrés laboral, lo cual evidencia que buenos niveles de competencias digitales pueden influir en disminuir los niveles de estrés laboral de los trabajadores y más aún en la actual coyuntura de trabajo remoto por el covid19.

Palabras Claves: Competencias, Digitales, Estrés, Virtual, Administrativos, teletrabajo.

ABSTRACT

The general objective was to determine the influence of digital competences on the work stress of the administrative staff of UNASAM, the type of research was of a basic type of quantitative nature, as a population, two hundred and six administrators of the National University Santiago Antúnez de Mayolo were considered as appointed and who have availed themselves of the remote work modality. and the sample was 135 workers. The instruments used were the digital skills level questionnaire and the work stress questionnaire. The results obtained show that there is a low inverse correlation between the level of digital competences and work stress, which shows that good levels of digital competences can influence the reduction of work stress levels of workers and even more so in the current situation remote work by covid19.

Keywords: Competences, Digital, Stress, Virtual, Administrative, telework.

I. INTRODUCCIÓN

El confinamiento actual producida por covid19 nos permitido realizar nuestras actividades laborales de una manera diferente, hoy en día existe una implementación acelerada en las instituciones del estado, del teletrabajo como nueva modalidad de trabajo, modalidad de trabajo que en nuestra legislación laboral se encuentra normado y definido por la Ley N°30036 como: la ejecución subordinada de funciones sin la participación presencial del empleado, a quien se le denomina “teletrabajador”, en la organización con la que tiene una relación laboral, a través de las TIC’s, mediante los cuales también se ejercen el seguimiento y monitoreo (Presidencia del congreso de la república del Perú., 2013).

Con la promulgación de la evocada ley, el MINTRA procedió con la reglamentación, la cual permitiría a las entidad públicas y privadas poder realizar su implementación; reglamentación que contó con la participación de diversas entidades de manera multidisciplinaria quienes aportaron en la elaboración del referido documento, cabe resaltar que dicha reglamentación fue promulgada mediante Decreto Supremo N°017-2015-TR el 2015.

En consecuencia debido a la existencia de normativa que sustente la implementación y el desarrollo del teletrabajo, además que la emergencia sanitaria obligó a las entidades del estado a implementar rápidamente esta modalidad de trabajo, se empezó a requerir que los trabajadores administrativos que iban a cambiar su modalidad de trabajo cuenten con competencias digitales, que aseguren el cumplimiento de tareas propias de la función y que de esta manera no se paralicen las actividades administrativas y en cumplimiento de las miras institucionales de las entidades del estado.

Se delimita a las competencias digitales como aquellas habilidades que abren la puerta al uso de dispositivos digitales, los aplicativos de comunicación y redes informativas. Estas habilidades brindan acceso a crear y permutar contenidos de tipo digital, comunicarnos y aportar, así como brindar solución a problemáticas con miras de alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vida, el trabajo y las actividades sociales en general. (Unesco, 2018).

Dentro de esta coyuntura de teletrabajo y de conocer las competencias digitales de los trabajadores administrativos es que se presume la existencia y posible incremento del estrés laboral de los mismos, enfermedad laboral que

podemos definir tomando lo resaltado por (OIT) como: “la reacción física y emocional al impacto causado por un desequilibrio y ocurre cuando las demandas del trabajo exceden a los recursos, capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador” (2016, pág. 2; OIT, 2016).

A partir de las bases teóricas que dan el realce académico a la investigación podemos asegurar que el tema seleccionado es de importancia debido a la coyuntura por la que el sector público se encuentra atravesando a nivel nacional en cumplimiento de los dispositivos legales aprobados con fin de contribuir a disminuir la propagación del covid19.

Nuestra investigación se encuentra dentro de la línea de investigación de reforma y modernización del estado, investigación que justifica su estudio debido a que el tema elegido es de interés del investigador y permitirá conocer en respecto a las nuevas condiciones que provocan estrés laboran en los trabajadores del sector público peruano ,así mismo la presente investigación servirá a que se puedan realizar otras investigaciones para identificar las competencias digitales que mayor estrés laboral generan en los trabajadores remotos y los resultados de esta investigación contribuirán a que las entidades estatales, en este caso la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, pueda adoptar medidas como la desconexión digital, entre otros para no incrementar el estrés laboral y que esto genere bajos niveles de compromiso entre otros.

Así mismo resaltamos que el objetivo general es determinar la influencia de las competencias digitales en el estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” en el marco del teletrabajo.

Finalmente tomando como referencias a las bases teóricas de los diversos autores referidos en la presente planteamos el siguiente problema : ¿Cuál es la influencia de las competencias digitales en el estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo durante el año 2021?, así mismo fijamos nuestro objetivo principal como: Determinar la influencia de las competencias digitales en el estrés laboral del personal administrativo de la UNASAM, esperando lograr resultados que contribuyan a las decisiones directivas en la entidad elegida y contribuya al desarrollo de nuevas modalidades de trabajo para modernizar la gestión

pública.

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener un mejor panorama que contribuya a sustentar y desarrollar la presente investigación se realizó la revisión de trabajos previos en el ámbito internacional encontrando de manera relevante lo realizado por:

En la investigación realizada por (Iniesta, 2020) los autores se plantearon como objetivo determinar en que medida las competencias digitales han interiorizado en el empresariado español y cuáles serán las competencias digitales probablemente mayor requeridas en el futuro para dar valor estratégico a las empresas, para lo cual aplicaron encuestas personales y autoadministradas, para mediante un muestreo aleatorio identificar las competencias digitales más usadas y su importancia en la sección empresarial, la metodología seleccionada por los autores, los referidos llegaron a la conclusión que las plataformas de redes sociales y mensajería ya pueden considerarse hoy en día, como competencias digitales básicas e incluso habituales para los trabajadores y resaltan que los profesionales en la actualidad deben contar con competencias digitales para sobrevivir en el actual mundo laboral y no ser aislados e incluso perder oportunidades laborales debido a que el actual mundo laboral a conclusión de los autores es un mundo cada vez más tecnológico y cambiante.

Así mismo en otra investigación, realizada por (Guzmán y Abreo, 2017) en el artículo científico titulado (Las habilidades del teletrabajador para la competitividad) se plantearon como objetivo establecer el grado de percepción del teletrabajo y cuáles son las competencias digitales requeridas en ciento catorce empresarios del sector calzado en la ciudad de Bucaramanga en Colombia, realizando una investigación descriptiva con un análisis cuantitativo, para lo cual revisaron cien artículos científicos y realizaron diez pruebas piloto en diez empresarios, arribando a diversas conclusiones, de las cuales tomaremos las más relevantes para la presente investigación, entre ellas que según el ochenta y cinco por ciento de los encuestados sostuvieron que la calidad de conexión a internet, así mismo que la realización del teletrabajo requiere elementos como la disciplina, el compromiso y mayor capacitación, finalmente los autores concluyeron que las habilidades más requeridas por los trabajadores son la gestión del tiempo, recursos, desarrollo del pensamiento crítico y habilidades operativas; este último donde están

consideradas las habilidades referente a la ofimática.

Otra experiencia internacional considerada es la realizada por (Aquiñe Niño de Guzmán, 2018) en un artículo científico publicado en Palermo Business Review, estudio titulado “ Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional” tuvo como objeto ofrecer al Home Office como método empresarial orientado a aumentar eficiencia y motivación en las organizaciones, referida investigación fue tipo exploratorio descriptivo empleando método cuantitativa con predominancia cualitativo , diseño no experimental, transversal, la autora arribó a la conclusión que el Home Office bien aplicado puede significar una fuente de motivación y eficiencia, debido a tres factores, el factor que produciría bienestar personal y que propiciaría la comunicación y valorización del trabajo; factores que impactarían en mejorar la cultura organizacional.

También consideramos relevante un estudio realizado en Brasil por (Francisco-Carlos, Pastor-Sánchez, & Moreira-González, 2021), bajo el título de “Competências e habilidades digitais requeridas aos profissionais da informação nos anúncios brasileiros de emprego na web)” estudio que tuvo como objetivo analizar los anuncios de empleo para identificar las competencias digitales requeridas por empresas y organizaciones, el estudio se realizó en una compilación que inició el dos de junio del año dos mil diecinueve, finalizando el veintidós de octubre del año dos mil diecinueve, concluyendo que los profesionales requeridos deben dominar las habilidades y conocimientos referidos al entorno digital y que es claro que las empresas y organizaciones procuran obtener este tipo de profesionales para cumplir sus objetivos dentro de la transformación digital.

Otro estudio internacional es el realizado por (Petrillo, De Felice, & Petrillo, 2021), en Italia, estudio titulado “Digital device, skills and perceptions on smart working in Italy: from necessity to opportunity”, estudio que tuvo como objetivo ver la influencia del trabajo inteligente en el territorio italiano, en el referido estudio se aplicó cuestionarios estandarizados en una muestra de quinientas empresas, cuyo estudio arrojó los siguientes resultados en respecto al trabajo remoto: un cuarenta y cinco por ciento de encuestados indicaron que el trabajo remoto era útil pero solo entre uno a dos días por semana, así mismo mostraron las aplicaciones y por ende habilidades digitales requeridas para la

realización del trabajo remoto y resalto diversas habilidades para su realización.

Relevantemente también podemos tomar de las conclusiones, que los italianos (acorde a la muestra estudiada) en un 73,9% consideraron que el trabajo remoto contribuye a las condiciones de bienestar.

Así como a nivel internacional se han realizado estudios relacionados a la investigación planteada en la presente, también en nuestro país existen varios estudios relacionados como los realizados por:

(Garibay Palacios, 2019), tesista de maestría quien título a su investigación como “Cambio organizacional y las competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco” investigación que tuvo como objeto identificar las implicancias entre cambio organizacional y competencias digitales , su muestra es de setenta y cinco trabajadores a través del enfoque cuantitativo, obteniendo como resultado que existe correlación positiva alta entre las dimensiones del cambio organizacional y las competencias digitales.

Otro estudio también relevante para la presente es el realizado por (Horna Guevara, 2020) en su investigación titulada” Competencias digitales y desempeño laboral en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho” investigación que tuvo como objeto medir la dependencia entre competencias digitales y desempeño laboral en una muestra conformada por sesenta y ocho trabajadores, la metodología fue hipotético-deductivo concluyendo en la existencia de correlación moderada entre las variables estudiadas.

Por último, también tomamos la tesis de doctorado realizada por (Cabrera Moriano, 2020) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y competencias digitales en el engagement de los servidores públicos del Banco de la Nación” , cuyo objetivo es determinar cómo influye la gestión del talento humano y las competencias digitales en el engagement de trabajadores, estudio que hizo uso del enfoque cuantitativo y el método hipotético – deductivo en una muestra de noventa trabajadores del banco de la nación, el investigador hizo uso de la encuesta e instrumentos como: “Escala para medir la gestión del talento humano (EMGTH)”, “Escala para medir la competencia digital (ECD)” y “Escala para medir el engagement (UWES)”, finalmente el investigador encontró que el 68% de sus encuestados tenían solo un nivel regular de competencias digitales, 27% de nivel bajo y 6% de nivel alto en

competencias digitales y concluyo que solo la gestión del talento humano y competencias digitales influyen solo 9% en el engagement.

Posterior a dichos trabajos previos también consideraremos a teóricos para el refuerzo de la presente investigación, las teorías tomadas como base son los postulados por: (Kerrigan, 2020), en un trabajo de investigación soportado por Comisión Económica para América Latina y el Caribe, trabajo en el cual el autor adecua las competencias digitales requeridas por los trabajadores a Latinoamérica, dicho dimensionamiento es el siguiente:

Tabla 1

Áreas y competencias necesarias para el desempeño digital

Alfabetización de información y datos	Comunicación y colaboración	Creación de contenido digital	Seguridad	Solución de problemas
Navegación, búsqueda y creación de datos, información y contenido digital.	Interactuar a través de tecnologías digitales	Desarrollo de contenidos digitales	Dispositivos de protección	Resolver problemas técnicos.
Evaluación de datos, información y contenido digital.	Compartir a través de tecnologías digitales	Integración y regeneración de contenidos digitales.	Protección de los datos personales y la privacidad.	Identificación de necesidades y respuestas tecnológica.
Gestión de datos, información y contenido digital.	Participar en la ciudadanía a través de tecnologías digitales Colaboración en la ciudadanía a través de tecnologías digitales Netiqueta Gestión de la identidad digital	Derechos de autor y licencias. Programación.	Proteger la salud y el bienestar. Protección del medio ambiente.	Uso creativo de tecnologías digitales. Identificación de carencias de competencia digital.

Nota: Fuente: (Kerrigan, 2020).

Así mismo para profundizar conceptos en respecto al estrés laboral tomaremos como base teórica el informe realizado por la (OIT, 2016) en su publicación denominada (Estrés en el trabajo: un reto colectivo), donde define estrés laboral como una resultado físico y emocional a posibles exigencias que superan las capacidades, recursos y habilidades de un trabajador, la referida organización también dimensional el estrés laboral acorde a lo consignado a continuación:

Tabla 2*Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)*

Contenido del trabajo	Contexto del trabajo
Medio ambiente del trabajo y equipo de trabajo.	Función y cultura organizativa.
Diseño de las tareas.	Función en la organización.
Carga de trabajo	Desarrollo profesional.
Horario de trabajo.	Autonomía en la toma de decisiones (latitud de decisión) control.
	Relaciones interpersonales en el trabajo.
	Interfaz cas-trabajo.

Nota: Fuente: (OIT, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente trabajo es de tipo básico de carácter cuantitativo, debido a que en la presente existe planteamientos acotados, se hará uso de la estadística y analiza una realidad objetiva; entorno a la su finalidad es una investigación básica debido a que la presente parte del marco teórico y busca incrementar los conocimientos científicos en la temática abordada. (Hernández, 2014)

Se empleara el diseño no experimental, debido a que no se manipularan las variables, debido a que se observaran las mismas en su estado natural, así mismo la presente investigación será de corte transeccional debido a que recolectaremos los datos en un solo momento como si se tratara de una fotografía del momento, (Hernández, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Para esta investigación se considerará a las competencias digitales como variable independiente, variable que se definirá bajo lo siguiente:

3.2.1. Definición conceptual

Se define conceptualmente a competencias digitales como el grupo de habilidades que facilitan al usuario el empleo de dispositivos de carácter digital, aplicativos de comunicación, redes informáticas que logran una mejor gestión de las mismas. (Unesco, 2018).

3.2.2. Definición operacional

Se utilizará el dimensionamiento adecuado por (Kerrigan, 2020) donde se detalla cinco dimensiones divididas en veintiún competencias digitales específicas, dimensionamiento que permitirá medir el nivel de competencias digitales de individuos. Las dimensiones paramétricas para la presente serán: alfabetización de informes y datos, comunicación y colaboración, creación de contenido, seguridad y solución de problemas

3.2.3. Indicadores de la variable competencias digitales

Acorde a la definición operacional de la variable según la adecuación de (Kerrigan, 2020) las cinco dimensiones de estudio de la variable se subdividen en veintiún indicadores, los cuales será parte de nuestros instrumentos a validar y se anexan en la matriz de consistencia de la presente.

3.2.4. Escala de Medición de la variable competencias digitales

La presente variable será medida de manera ordinal con el cuestionario validado correspondiente.

Así también para la presente investigación la variable dependiente será el estrés laboral, variable que está definida bajo los siguientes parámetros:

3.2.5. Definición conceptual

Estrés laboral acorde a lo definido por la (OIT, 2016), organización que la define como el conjunto la respuesta física y emocional producido por inestabilidad entre requerimientos, recursos y capacidades propios del trabajo en una organización con el conocimiento y capacidades de un trabajador.

3.2.6. Definición operacional

Para la variable en estudio dimensionaremos acorde a (OIT, 2016) en dos dimensiones de análisis como son: el contenido del trabajo y el contexto del trabajo.

3.2.7. Indicadores de la variable estrés laboral

Los indicadores de la variable estudiada se toman del dimensionamiento del (OIT, 2016) en diez indicadores detallados en la matriz de consistencia anexa a la presente investigación.

3.2.8. Escala de medición de la variable estrés laboral

La presente variable será medida de manera ordinal con el cuestionario validado correspondiente.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población determinada en este estudio está compuesta por doscientos seis administrativos de la Universidad Nacional Santiago

Antúnez de Mayolo en condición de nombrados y que se han acogido a la modalidad del trabajo remoto, acorde a la información proporcionada por la unidad de estadística de la Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El muestreo elegido es el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que para esta investigación se consideró un máximo de dos trabajadores por oficina aleatoriamente. Para emplear esta técnica es necesario conocer todos los elementos que conforman la población; a cada uno de los sujetos se le asigna un número correlativo y luego a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida. (Hernández, 2019).

La muestra estuvo conformada por un tamaño de ciento treinta y cinco trabajadores, lo cual se obtuvo a través de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2 (p \cdot q)}{N}}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para recopilar datos será la encuesta a través del instrumento cuestionario de escala, debidamente validada, instrumento que contendrá preguntas cerradas o abiertas y pueden realizarse en contextos personal, por teléfono o vía internet. (Hernández, 2014).

3.5. Procedimientos

Se realiza los procedimientos siguientes para obtener los datos:

- Se solicitará autorización a la universidad donde se realizará el estudio.
- Se aplicará de manera individual a través de medios virtuales debido a la actual emergencia sanitaria producida por el covid19.
- Se realizará la validación de instrumentos a través de tres expertos en los temas de estudio, resultados que serán procesados mediante el

Alpha de Cronbach.

- Determinada la confiabilidad del instrumento se aplicará a toda la muestra y los datos serán procesados estadísticamente en el software SPSS.
- Una vez obtenidos los resultados se presentará mediante estadística descriptiva para su análisis correspondiente.

3.6. Métodos de análisis de datos

Acorde al diseño de la investigación tomando en consideración que el instrumento hace uso de la escala Likert, para el tratamiento de datos se hará uso del Alpha de Cronbach para tener buenos resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se considerarán todos los aspectos éticos necesarios como el reconocimiento a los diversos autores que servirán de base para el marco teórico entre otros componentes de la presente, así mismo dadas los estándares de confiabilidad la presente arrojará resultados confiables que contribuirán a la investigación en el tema de estudio.

IV. RESULTADOS

Para la presentación de resultados se ha determinado hacer uso de la estadística descriptiva y el análisis inferencial para determinar los niveles de correlación entre las variables estudiadas y las dimensiones de nivel de competencias digitales para con el estrés laboral.

Análisis Descriptivo de las Variables y Dimensiones

Tabla 3

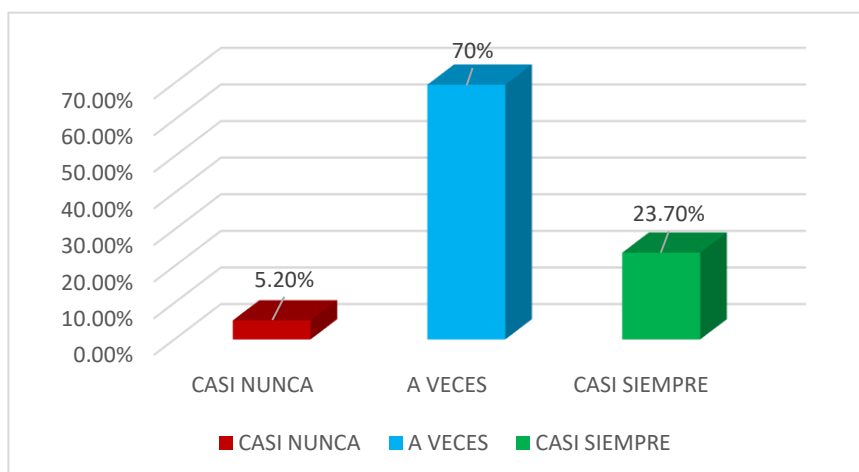
Niveles alcanzados por la variable nivel de competencias digitales

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	6	4,4
A VECES	95	70,4
CASI SIEMPRE	34	25,2
Total	135	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Figura de barras de los niveles alcanzados por la variable nivel de competencias digitales



Nota. Elaboración Propia

En la tabla podemos observar que el 70% de trabajadores administrativos de la universidad manifiesta que a veces cuenta con competencias digitales necesarias para la ejecución de su trabajo en el marco del teletrabajo, así también un 4.4% manifiesta que casi nunca cuenta con las competencias digitales.

Tabla 4

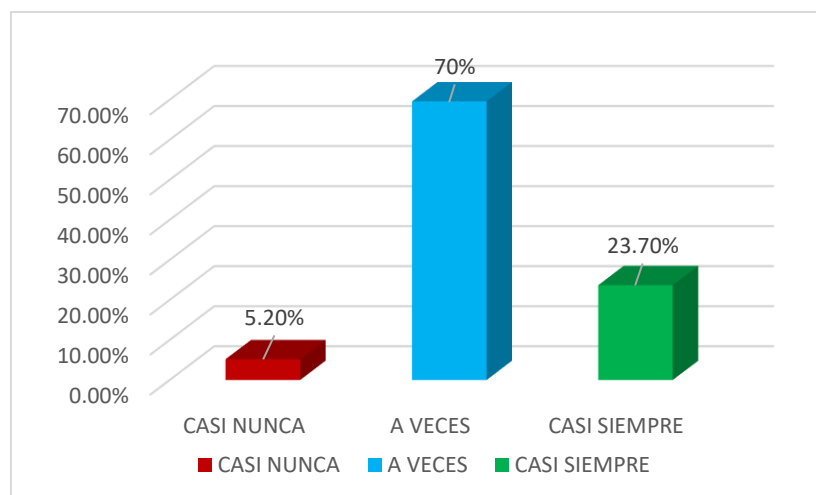
Niveles alcanzados por la variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	115	85,2
A VECES	20	14,8
CASI SIEMPRE	0	0
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura2

Figura de barras de los niveles alcanzados por el estrés laboral.



Nota. Elaboración propia

Podemos observar que el 48.1% de trabajadores administrativos de la universidad manifiesta que casi siempre padece de estrés laboral y un 47% manifiesta a veces estrés laboral en el desempeño laboral.

Tabla 5

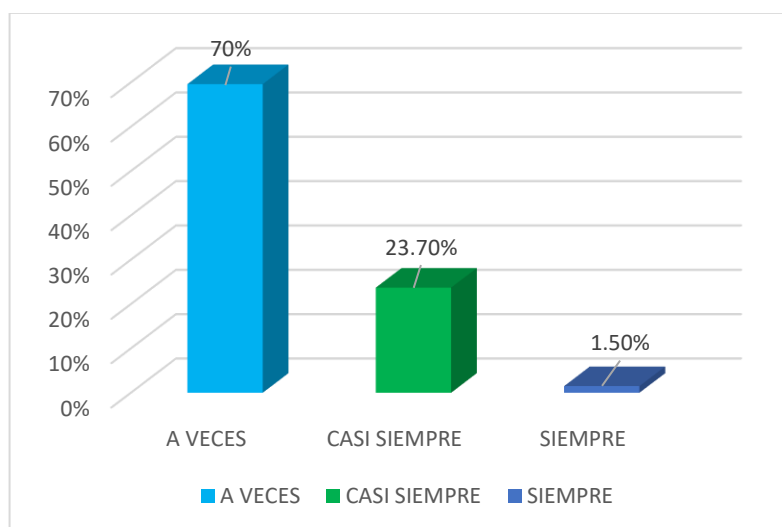
Niveles alcanzados por la dimensión alfabetización de información y datos de la variable nivel de competencias digitales.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	63	46,7
CASI SIEMPRE	65	48,1
SIEMPRE	7	5,2
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura3

Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión alfabetización de información y datos de la variable nivel de competencias digitales.



Nota. Elaboración propia

Se evidencia que en respecto a la dimensión de alfabetización de información y datos el 54.8% de encuestados perciben que casi siempre cuentan con las habilidades de alfabetización de información y datos y un 45% percibe que a veces cuentan con competencias digitales de alfabetización de información y datos.

Tabla 6

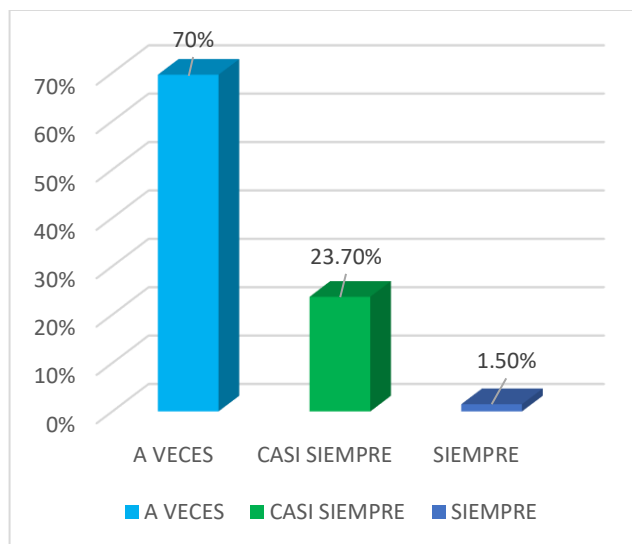
Niveles alcanzados por la dimensión comunicación y colaboración de la variable nivel de competencias digitales.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	61	45,2
CASI SIEMPRE	74	54,8
SIEMPRE	0	0
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura4

Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión comunicación y colaboración de la variable nivel de competencias digitales.



Nota. Elaboración propia

De los resultados obtenidos se evidencia que un 54.80% casi siempre manifiesta competencias digitales en respecto a comunicación y colaboración y un 45% que a veces manifiesta poseer dichas competencias en su desempeño laboral

Tabla 7

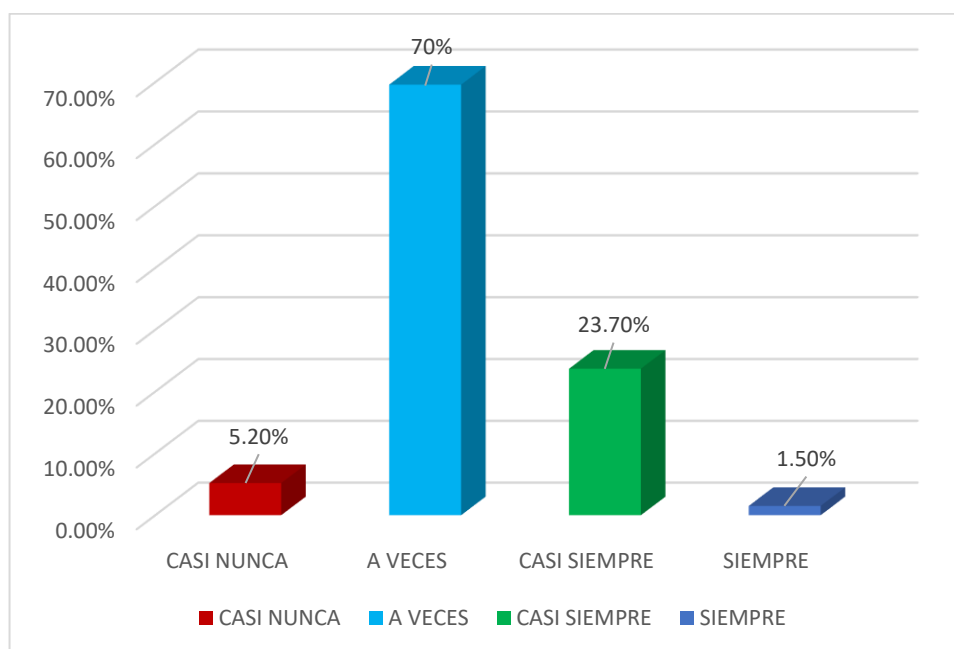
Niveles alcanzados por la dimensión de creación de contenido digital de la variable de nivel de competencias digitales.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	15	11,1
A VECES	73	54,1
CASI SIEMPRE	39	28,9
SIEMPRE	8	5,9
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura5

Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimension de creación de contenido digital de la variable de nivel de competencias digitales.



Nota. Elaboración propia

Se observa que el 54% de encuestados a veces manifiesta poseer habilidades de creación de contenido digital en el desempeño de sus labores y un 5.9% manifiesta tener siempre las competencias de creación de contenido digital para el desempeño de sus labores.

Tabla 8

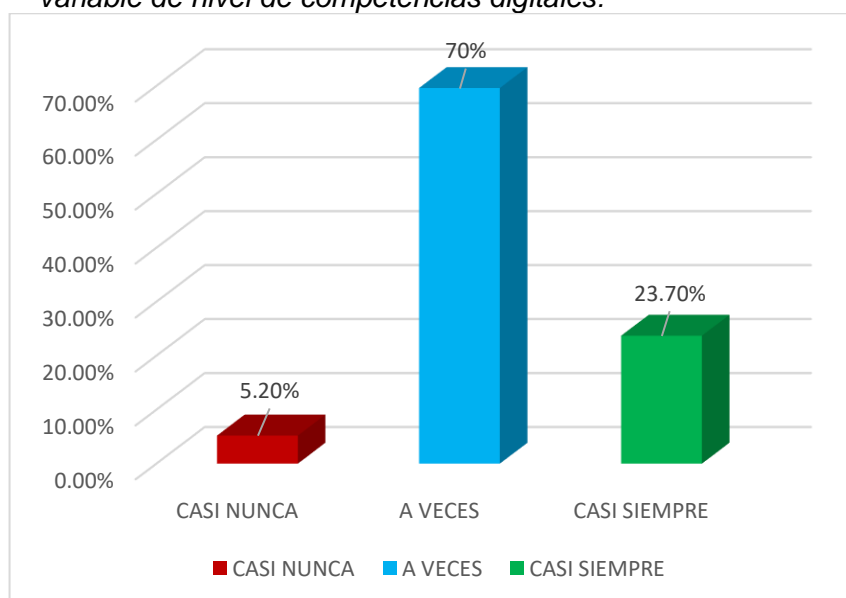
Niveles alcanzados por la dimensión de seguridad de la variable de nivel de competencias digitales.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	33	24,4
A VECES	97	71,9
CASI SIEMPRE	5	3,7
SIEMPRE	0	0
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura6

Figura de barras de niveles alcanzados por la dimensión de seguridad de la variable de nivel de competencias digitales.



Nota. Elaboración propia

Con el procesamiento de datos se concluye que el 72% de los encuestados a veces manifiestan tener habilidades de seguridad en respecto a su nivel de competencias digitales en el desempeño laboral y un 3.7% manifiesta que casi siempre cuenta con las habilidades de seguridad en el desempeño de sus labores.

Tabla 9

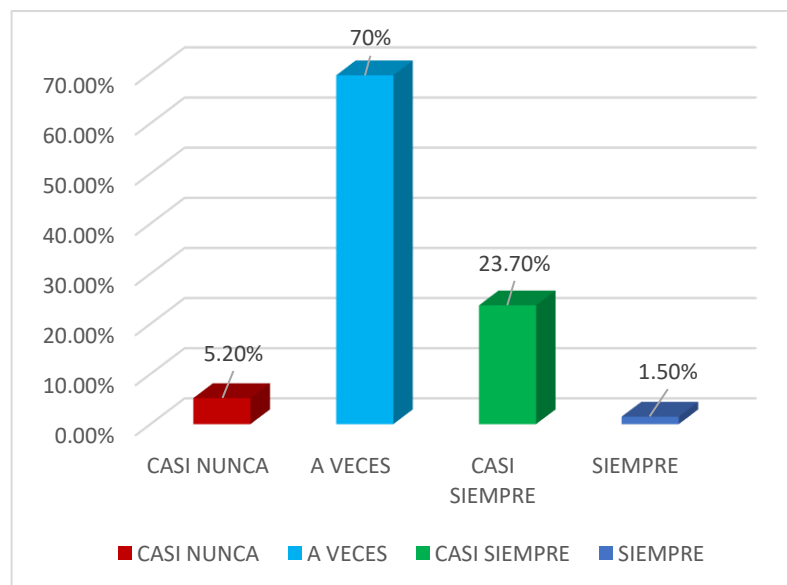
Niveles alcanzados por la dimensión de solución de problemas de la variable de nivel de competencias digitales.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	7	5,2
A VECES	94	69,6
CASI SIEMPRE	32	23,7
SIEMPRE	2	1,5
Total	135	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura7:

Figura de barras de los niveles alcanzados por la dimensión de solución de problemas de la variable de nivel de competencias digitales.



Nota. Elaboración propia

El 70% de encuestados manifiesta tener a veces habilidades para la solución de problemas en respecto a su nivel de competencias digitales, así mismo un 1.5% manifiesta siempre tener habilidades de solución de problemas en el desempeño de sus labores.

Análisis Inferencial

Así mismo la correlación entre las variables y las dimensiones en respecto a la variable de estrés laboral se uso el método de Rho de Spearman obteniendo los siguientes resultados:

Hipótesis general

H0: Las competencias digitales no influyen significativamente en el estrés laboral del personal administrativo de la UNASAM.

H1: Las competencias digitales influyen significativamente en el estrés laboral del personal administrativo de la UNASAM.

Tabla 10*Correlación entre la variable de nivel de competencias digitales y estrés laboral*

			Nivel de competencias digitales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	-,188*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	135	135
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,188*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	135	135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Se puede observar una relación inversa = 0.029, indicando que están relacionadas, y con una correlación de -0.188 por lo tanto el nivel de correlación es bajo, pero existe correlación entre ambas variables, además al ser una relación inversa se puede mencionar que mientras mayor es el nivel en la competencia digital, menor es el estrés laboral.

Hipótesis específica 01:

H0: La dimensión alfabetización de información y datos no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión alfabetización de información y datos influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Hipótesis específica 01:

H0: La dimensión alfabetización de información y datos no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión alfabetización de información y datos influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión de alfabetización de información y datos de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.

			Alfabetización de información y datos	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 135	-,241* 135
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,241* ,005 135	1,000 .135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Se observa significancia de 0.005, indicando que están correlacionadas, y con una correlación de -0.241 por lo tanto el nivel de correlación es bajo, pero se puede afirmar que la dimensión alfabetización de información y datos influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam, y al ser una relación inversa se puede mencionar que mientras mayor sea la alfabetización de información y datos menor es el estrés laboral.

Hipótesis específica 02:

Hipótesis específica 02:

H0: La dimensión comunicación y colaboración no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión comunicación y colaboración influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión de comunicación y colaboración de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.

			Comunicación y colaboración	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 135	-,250* 135
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,250* ,003 135	1,000 . 135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Se evidencia relación inversa con significancia = 0.003, indicando que están correlacionadas, y con una correlación de -0.250 por lo tanto el nivel de correlación es bajo, pero se puede afirmar que la dimensión comunicación y colaboración influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam, y al ser una relación inversa se puede mencionar que mientras mayor sea la comunicación y colaboración menor es el estrés laboral.

Hipótesis específica 03:

H0: La dimensión creación de contenido digital no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión creación de contenido digital influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión de creación de contenido digital de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.

			Creación de contenido digital	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	-,208*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	135	135
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,208*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	135	135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota

Se aprecia significancia =0.015, refiriendo que están relacionadas, y con una correlación de 0.208 por lo tanto el nivel de correlación es bajo, pero se puede afirmar que la dimensión creación de contenido digital influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Hipótesis específica 04:

H0: La dimensión seguridad no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión seguridad influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión seguridad de la variable de nivel de competencias digitales y el estrés laboral

			Seguridad	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,474*
		N	135	135
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,474*	1,000
		N	135	135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Se aprecia relación inversa con significancia = 0.000, señalando que están relacionadas, y con una correlación de -0.474 por lo tanto el nivel de correlación es medio, pero se puede afirmar que la dimensión La dimensión seguridad influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam, y al ser una relación inversa se puede mencionar que mientras mayor sea la seguridad menor es el estrés laboral.

Hipótesis específica 05:

H0: La dimensión solución de problemas no influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

H1: La dimensión solución de problemas influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión de solución de problemas de la dimensión de nivel de competencias digitales y el estrés laboral.

			Solución de problemas	Estrés laboral
Rho de Spearman	Nivel de competencias digitales	Coefficiente de correlación	1,000	-,197*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	135	135
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,197*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	135	135

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Se obtiene relación directa con significancia= 0.022, lo cual hace referencia a que están relacionadas, y con una correlación de 0.197 por lo tanto el nivel de correlación es bajo, pero se puede afirmar que la dimensión solución de problemas influye directamente en el estrés laboral del personal administrativo de la Unasam.

V. DISCUSIÓN

Tomando de inicio el objetivo de nuestra presente investigación, objetivo resumido en identificar mediante el rigor científico la existencia de correlaciones entre la variable: nivel de competencias digitales y el estrés laboral y apoyado en el método de Rho de Spearman se ha logrado evidenciar existencia de relación inversa entre las variables con significación = 0.029 y correlación del -0.188, lo cual nos denota un nivel de correlación bajo, pero resaltando una correlación inversa, es decir que mientras mejores sean los niveles de competencias digitales de los trabajadores administrativos, los niveles de estrés laboral disminuirán; por lo que la hipótesis planteada en la presente investigación es aceptada en los términos de: las competencias digitales influyen significativamente en el estrés laboral de la población de estudio.

A si también para profundizar el análisis, la presente investigación se ha planteado determinar la existencia o inexistencia de correlación entre las dimensiones de la variable: nivel de competencias digitales con el estrés laboral, del referido análisis se detalla lo siguiente:

En respecto a la dimensión de alfabetización de información y datos, dimensión referida a las competencias digitales de lograr encontrar, organizar y seleccionar la información en beneficio de las funciones laborales, mediante el método de Rho de Spearman se ha evidenciado la existencia de una correlación de -0.241, correlación inversa que nos demuestra que mientras mejor sean las habilidades de alfabetización de información y datos de un trabajador, sus niveles de estrés laboral se podrán ver disminuidos.

Sobre la dimensión de comunicación y colaboración, dimensión referida a las competencias digitales de interactuar y colaborar en entornos virtuales en el desempeño de las labores, se ha evidenciado mediante el método de Rho de Spearman la existencia de una correlación de -0.250 con significancia de 0.003 evidenciando que mientras los trabajadores administrativos tengan más habilidades referidas a la comunicación y colaboración en entornos virtuales, sus niveles de estrés laboral se verán disminuidos.

En torno a la dimensión de creación de contenido digital, dimensión conceptualizada como las competencias digitales que hacen posible que un trabajador este en la capacidad de crear contenidos en entornos digitales que

contribuyan a su desarrollo laboral, la presente investigación ha evidenciado mediante el método de Rho de Spearman que existe correlación directa=0.208 con significancia =0.015, denotando que debido a la actual coyuntura producida por el covid19 esta dimensión genera mayores niveles de estrés en los trabajadores administrativos.

Al respecto la dimensión de seguridad, dimensión referida a la competencia digital de tener los cuidados necesarios en la navegación en entornos virtuales que debe poseer un trabajador para el desempeño de sus labores, se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación inversa media de -0.374, con un nivel de significancia de 0.000 lo cual nos demuestra que mientras mayores sean los niveles de competencia digital en respecto a la seguridad, los niveles de estrés laboral se podrían ver disminuidos.

Finalmente, en respecto a la dimensión de solución de problemas, dimensión que esta referida con las competencias digitales que hacen posible que un trabajador resuelva problemas de diversa dificultad en entornos virtuales, dimensión que al aplicarse el método de Rho de Spearman evidencio una correlación directa al 0.197 y con un nivel de significancia de 0.022, lo cual nos evidencia también que debido a los cambios que ha producido el trabajo remoto, esta dimensión esta generando mayores niveles de estrés en los trabajadores administrativos.

En base a los resultados a los que ha llegado la presente investigación es menester discutir dichos resultados con los obtenidos por autores que han realizado estudios similares al presente y considerando que la actual coyuntura producida por el covid19 ha acelerado los procesos de aprendizaje de competencias digitales para la realización de trabajo remoto se ha considerado trabajos con temática parecida al presente pero en diferentes contextos, trabajos como el realizado por (Iniesta, 2020), quienes estudiaron cuales son las competencias más usadas por los trabajadores para que puedan dar valor estratégico a las organizaciones y concluyendo que el uso de las aplicaciones de redes sociales y mensajería por parte de los trabajadores es una de las habilidades básicas que debe poseer un trabajador para sobrevivir a los nuevos tiempos, afirmación que podemos contextualizar en la presente investigación, debido a que el empleo de aplicaciones de redes sociales y mensajería es parte de la dimensión de comunicación y

colaboración, dimensión que al poseer mejores niveles de conocimiento impacta en la reducción de niveles de estrés del trabajador, también se concuerda en que es necesario que los trabajadores adopten competencias digitales para la adaptación a nuevos tiempos, como el de la coyuntura producida por el covid19, que ha obligado a potencias conocimientos.

Otro estudio similar es el realizado por (Guzmán y Abreo, 2017), quienes también estudiaron las habilidades digitales requeridas por los trabajadores para lograr mejores desempeños en las organizaciones, estudio que concuerda también con el dimensionamiento realizado en la presente.

Así mismo en la presente se cita el estudio realizado por (Aquiye Niño de Guzmán, 2018) en el cual concluyeron que el home office, que traducido al español es referido al trabajo en casa, el cual es posible mediante el uso de tecnologías de la información, modalidad laboral que a opinión de los autores de ser correctamente implementado podría significar una fuente de motivación y eficiencia, tesis que acorde a lo analizado en la presente podemos aceptar debido a que los resultados obtenidos evidencian que mientras mejor sean los niveles de competencias digitales adquiridos por los trabajadores administrativos, los niveles de estrés pueden verse disminuidos y podrían contribuir a alcanzar mejores resultados para las organizaciones.

Es relevante también citar a (Francisco-Carlos, Pastor-Sánchez, & Moreiro-González, 2021), quienes posterior a su estudio de habilidades digitales requeridos en los anuncios web brasileros, evidenciaron una alta demanda de trabajadores con determinados niveles de competencias digitales y a criterio de la presente investigación concordamos debido a que la presente evidencia que si los trabajadores no cuentan con ciertos niveles aceptables de competencias digitales se encontrarán con exigencias por encima de sus capacidades y podría derivar en altos niveles de estrés laboral concordante con lo definido por la (OIT, 2016).

Así también los italianos (Petrillo, De Felice, & Petrillo, 2021) han concluido que la realización de trabajo remoto haciendo uso de entornos digitales contribuye a las condiciones de bienestar, lo cual también es concordante con la presente investigación debido a que a través de la estadística inferencial se ha demostrado que trabajadores con buenos niveles de competencias digitales podrán ver disminuidas los niveles de estrés laboral.

Como se evidencia existen diversos estudios internacionales que concuerdan con la presente y a nivel nacional se han realizado algunos estudios similares como el realizado por (Garibay Palacios, 2019) en Agrobanco, quien encontró una correlación positiva alta entre cambio organizacional y las competencias digitales, con lo cual podemos deducir que mientras mas predisposición exista al cambio el nivel de competencias digitales será mayor, lo cual es necesario en la actual coyuntura producida por el covid19, institución educativa de San Juan de Lurigancho estudio en el cual (Horna Guevara, 2020) encontraron correlación moderada entre las competencias digitales y el desempeño laboral, lo cual nos indica que mientras mayores niveles de competencias digitales exista, el desempeño laboral será mejor, lo cual da soporte al tema de estudio de la presente, debido a que con la presente se esta demostrando que si no se cuentan con niveles adecuados de competencias digitales, estos producirán estrés laboral lo cual podría mermar el desempeño laboral de los trabajadores.

Finalmente también de manera contradictoria (Cabrera Moriano, 2020) realizo estudios sobre en que medida la gestión del talento y las competencias digitales influyen en el engagement laboral, estudio que concluyo que dichas variables solo influyen en un 9% en el engagement laboral, tesis que a opinión de la presente es equivocada, dado que los resultados evidenciados en la presente nos muestran que trabajadores con buenos niveles de competencias digitales podrían tener menores niveles de estrés laboral lo cual podría contribuir a tener un buen engagement.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Existe correlación inversa baja entre el nivel de competencias digitales y el estrés laboral, lo cual evidencia que buenos niveles de competencias digitales pueden influir en disminuir los niveles de estrés laboral de los trabajadores y más aún en la actual coyuntura de trabajo remoto por el covid19.

Segundo: Existe una correlación inversa baja entre la dimensión de alfabetización de información y datos y el estrés laboral, lo cual evidencia que tener niveles aceptables de la competencia de alfabetización y datos puede contribuir a reducir los niveles de estrés laboral.

Tercero: Existe correlación inversa baja entre la dimensión de comunicación y colaboración y el estrés laboral, lo cual evidencia que tener niveles aceptables de la competencia de comunicarse y colaborar en entornos digitales puede contribuir a reducir los niveles de estrés laboral.

Cuarto: Existe correlación directa baja entre la dimensión de creación de contenido digital y el estrés laboral, lo cual nos indica que las exigencias de las entidades de que los trabajadores tengan habilidades de creación de contenido digital podrían aumentar los niveles de estrés laboral.

Quinto: Existe correlación inversa baja entre la dimensión de seguridad y el estrés laboral, lo cual evidencia que tener niveles aceptables de conocer sobre aspectos de seguridad en entornos digitales puede contribuir a reducir los niveles de estrés laboral.

Sexto: Existe correlación directa baja entre la dimensión de solución de problemas y el estrés laboral, lo cual nos indica que las exigencias de las entidades de que los trabajadores tengan habilidades de solución de problemas digitales podrían aumentar los niveles de estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1: Que la entidad diseñe y ejecute políticas orientadas a potenciar las competencias digitales de sus trabajadores, enfocando dicho aprendizaje a reducir los niveles de estrés laboral debido a que se lograría que los trabajadores tengan las capacidades necesarias para afrontar las exigencias de un mundo más digital.

2: Se debe realizar talleres de refuerzo a los trabajadores para incrementar las habilidades de alfabetización de información y datos buscando reducir los niveles de estrés laboral.

3: se debe fomentar el uso de redes sociales y software colaborativo para la realización de trabajo remoto que contribuya a reducir niveles de estrés laboral.

4: Se debe reforzar las capacidades de creación de contenido digital y estandarizar formatos en entornos virtuales que permitan a los trabajadores administrativos tener que crear menos contenidos virtuales.

5: La entidad debe elaborar políticas de seguridad de la información y realizar talleres de buenas prácticas en seguridad informática para los trabajadores administrativos y que estos puedan navegar con tranquilidad en entornos virtuales.

6: La entidad debe implementar equipos de soporte presencial y remoto que contribuyan a resolver problemas de los trabajadores administrativos en entornos virtuales.

REFERENCIAS

- Aquije Niño de Guzmán, C. P. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *ProQuest*, 18, 337-351. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/home-office-como-estrategia-para-la-motivación-y/docview/2237495100/se-2?accountid=37408>
- Cabrera, C. J. (2020). *Gestión del talento humano y competencias digitales en el engagement de los servidores públicos del Banco de la Nación 2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50920>
- Francisco-Carlos, P., Pastor-Sánchez, J., & Moreira-González, J.-A. (2021). Competências e habilidades digitais requeridas aos profissionais da informação nos anúncios brasileiros de emprego na web, *EPI*, 30, 1. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/79645>
- Garibay, J. E. (2019). *Cambio organizacional y las competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco 2018*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3291>
- Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Redalyc.org*, 22(2), 5-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Hernández, C. (2019, 24 de abril). *Introducción a los tipos de muestreo*. Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud. <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Horna, Y. W. (2020). Competencias digitales y desempeño laboral en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49737?locale-attribute=es>
- Iniesta Aleman, I., Segura Anaya, A., & Macho de la Iglesia, A. C. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. *Ebsco*, 155-171.
doi:<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=143789924&lang=es&site=eds-live>
- Kerrigan, G. (2020). *Cambio tecnológico: desarrollo y demanda de habilidades digitales y ajustes en la oferta de educación y formación en Chile*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL [Archivo PDF]. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45832/1/S2000427_es.pdf
- Meriño Aranda, R. (2020). Competencias Digitales Para La Transformación De Las Empresas, Las Claves, Gestión Del Talento, Valores Y Cultura Organización Que Promueva La Educación Continua. *EBSCO* 15, 1, 350-354. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=144462799&lang=es&site=eds-live>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turin: Centro internacional de formación de la OIT. https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm

Perú, M. d. (Noviembre de 2020). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano*.
<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/311996-gobierno-prorroga-trabajo-remoto-hasta-el-31-de-julio-de-2021-y-establece-derecho-de-trabajadores-a-la-desconexion-digital>

Perú, P. d. (15 de Marzo de 2020). Decreto de Urgencia N°026-2020. *Decreto de Urgencia que Establece Diversas Medidas Excepcionales y Temporales Para Prevenir la Propagación del Coronavirus (Covid19) en el Territorio Nacional*. Lima, Perú.

Perú, P. d. (31 de Julio de 2020). Decreto de Urgencia N°127-2020. *Decreto de Urgencia que Establece el Otorgamiento de Subsidios para la Recuperación del Empleo Formal en el Sector Privado y Establece Otras Disposiciones*. Lima, Perú.

Petrillo, A., De Felice, F., & Petrillo, L. (2021). Digital device, skills and perceptions on smart working in Italy: from necessity to opportunity. *Revista científica Procedia Computer Science*, 180, 913-921. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.342>

Presidencia del congreso de la república del Perú. (15 de Mayo de 2013). Ley que regula el teletrabajo. *Ley N°30036*. Lima, Perú.

Unesco. (Marzo de 2018). *Unesco Org*. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Independiente

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Competencias Digitales	Definiremos conceptualmente a las competencias digitales como el conjunto de capacidades que facilitan al usuario el uso de dispositivos digitales, aplicaciones de comunicaciones, redes para lograr el acceso a la información y lograr una mejor gestión de las mismas. (Unesco, 2018).	Para la presente variable se utilizará el dimensionamiento adecuado por (Kerrigan, 2020) donde se detalla cinco dimensiones divididas en veintiún competencias digitales específicas, dimensionamiento que permitirá medir el nivel de competencias digitales de individuos	Alfabetización de información y datos	1,2,3,4 y 5	Ordinal
			Comunicación y colaboración	6,7,8,9,10,11, 12 y 13	
			Creación de contenido digital.	14,15,16,17,18,19, 20,21 , 22 y 23	
			Seguridad	24,25,26,27,28, 29,30,31,32 y 33	
			Solución de problemas	34,35,36,37,38 y 39	

Anexo 2

Tabla 2

Operacionalización de la variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Estrés Laboral	El estrés laboral acorde a lo definido por la Organización Internacional del Trabajo, 2016), organización que la define como el conjunto la respuesta física y emocional producido por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades propios del trabajo en una organización con el conocimiento y capacidades de un trabajador.	Para la variable en estudio dimensionaremos acorde a (Organización Internacional del Trabajo, 2016) en dos dimensiones de análisis como son: el contenido del trabajo y el contexto del trabajo.	Contenido del trabajo	1,2,3,4 ,5, 6,7,8,9,10, 11,12 ,13,14 ,15 y 16	Ordinal
			Contexto del trabajo.	17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31 ,32,33,34,35 y 36	

Anexo 03

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE NIVEL DE COMPETENCIAS DIGITALES

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionadas a las variables de estudio de la investigación, por favor marque con una “X” en la columna de la alternativa que usted considere pertinente.

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted logra encontrar información, datos y/o contenido digital en buscadores (Google o Bing o yahoo, etc.)?					
02	¿Usted logra buscar información, datos y/o contenido digital por tipo de archivo (documento, imagen, video, etc)?					
03	¿Usted logra distinguir fuentes fiables de información, datos y/o contenido digital?					
04	¿Usted logra de almacenar información, datos y/o contenido digital?					
05	¿Usted logra recuperar información, datos y/o contenido digital perdido?					

06	¿Usted logra hacer videollamadas?					
07	¿Usted logra usar correos institucionales?					
08	¿Usted logra compartir contenido (diapositivas, cuadros de Excel, videos) en videoconferencias?					
09	¿Usted logra compartir contenido en la nube (onedrive, drive etc)?					
10	¿Usted logra realizar trámites virtuales en entidades públicas ajenas a la Unasam?					
11	¿Usted logra crear documentos ó videos en forma colaborativa?					
12	¿Usted mantiene la ética en entornos digitales?					
13	¿Usted actualiza sus datos personales en sistemas públicos como: ¿RENIEC, SISFOH, SUNAT o SUNARP?					
14	¿Usted logra crear documentos de texto?					
15	¿Usted logra crear hojas de cálculo?					
16	¿Usted logra crear presentaciones digitales?					
17	¿Usted logra crear contenido multimedia (imágenes y/o videos)?					
18	¿Usted logra modificar documentos de texto?					
19	¿Usted logra modificar hojas de cálculo?					
20	¿Usted logra modificar presentaciones digitales?					
21	¿Usted logra modificar contenido multimedia (imágenes y/o videos)?					
22	¿Usted reconoce los derechos de autor y licencias de contenido digital?					
23	¿Usted realiza programación de aplicaciones?					
24	¿Usted hace uso de antivirus?					
25	¿Usted hace uso de firewalls?					
26	¿Usted envía sus datos personales en cualquier formulario de internet?					
27	¿Usted hace uso del modo incognito en navegadores?					

	(Chrome, edge, mozilla, otros?)					
28	¿Usted verifica el certificado SSL en sitios web de entidades financieras al momento de hacer transacciones financieras por internet?					
29	¿Usted mantiene correcta ergonomía cuando usa el computador?					
30	¿Usted ingresa a aplicaciones donde le pidan compartir sus fotografías?					
31	¿Usted realiza desconexión digital?					
32	¿Usted apaga su equipo (computador o laptop) cuando no la está usando?					
33	¿Usted usa el protector de pantalla?					
34	¿Usted logra identificar con precisión el motivo de fallos en su equipo (computador o laptop)?					
35	¿Usted logra resolver problemas técnicos en su equipo (computador o laptop)?					
36	¿Usted logra identificar el tipo de equipo adecuado para realizar sus labores?					
37	¿Usted hace uso de aplicaciones para mejorar su desempeño laboral?					
38	¿Usted hace uso de aplicaciones web para crear contenido multimedia (imágenes, videos)?					
39	¿Usted logra reconocer las carencias en competencia digital con las que cuenta?					

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionadas a las variables de estudio de la investigación, por favor marque con una “X” en la columna de la alternativa que usted considere pertinente.

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted dispone de un lugar adecuado para realizar trabajo remoto?					
02	¿Usted adecua equipos para realizar el trabajo remoto?					
03	¿Usted recibe mantenimiento y/o reparación por parte de la Unasam del equipo que usa para el trabajo remoto?					
04	¿Existe variedad en las tareas encomendadas por su jefe inmediato superior?					
05	¿Las tareas que le encomienda su jefe inmediato superior son significativas para su dependencia?					
06	¿Las tareas que le encomienda su jefe inmediato					

	superior son demasiado sencillas para sus capacidades?					
07	¿Siente incertidumbre en respecto al trabajo remoto?					
08	¿Su jefe inmediato superior le encarga tareas constantemente?					
09	¿Usted siente que tiene demasiada carga laboral en la modalidad del trabajo remoto?					
10	¿Usted siente que tiene poca carga laboral en la modalidad del trabajo remoto?					
11	¿Su jefe inmediato superior controla el desarrollo de las tareas que le encomienda?					
12	¿Usted se siente presionado en el desarrollo del trabajo remoto?					
13	¿Usted trabaja en turnos diferenciados?					
14	¿Usted siente que su horario asignado por trabajo remoto es inflexible?					
15	¿Usted siente que su horario asignado por trabajo remoto es impredecible?					
16	¿Usted siente que el trabajo remoto le limita de tener vida social?					
17	¿Usted siente que existe una comunicación pobre en el trabajo remoto?					
18	¿Usted se siente apoyado por sus compañeros en la resolución de problemas y/o cumplimiento de tareas de su dependencia en el trabajo remoto?					
19	¿Usted se siente apoyado en la resolución de problemas y/o cumplimiento de tareas por su jefe inmediato superior en el trabajo remoto?					
20	¿Usted siente que se está desarrollando profesionalmente con el trabajo remoto?					
21	¿Usted siente que los objetivos de su dependencia están bien definidos?					

22	¿Usted siente que las tareas que realiza en su dependencia son exclusivas?					
23	¿Usted siente que realiza tareas que son responsabilidad de otras personas?					
24	¿Usted se siente estancado profesionalmente?					
25	¿Usted está conforme con los ascensos o promociones de la Unasam?					
26	¿Usted se siente conforme con el salario que percibe?					
27	¿Usted siente estabilidad laboral?					
28	¿Usted siente que contribuye a la sociedad con su trabajo?					
29	¿Su jefe inmediato superior lo considera en la toma de decisiones?					
30	¿Su jefe inmediato monitorea sus labores durante el trabajo remoto?					
31	¿Siente que está muy aislado de sus compañeros de trabajo por el trabajo remoto?					
32	¿Siente escasa comunicación con su jefe inmediato superior?					
33	¿El trabajo remoto le ha traído conflictos con sus compañeros de trabajo?					
34	¿Siente que el trabajo remoto le causa demasiadas exigencias?					
35	¿Su familia apoya que usted realice trabajo remoto?					
36	¿Tiene más obligaciones virtuales en casa?					

Anexo 05

Cálculo del tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se hizo uso de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

z=Nivel de confianza = 1.96

p= proporción de la muestra con la característica deseada 5% = 0.05

q= proporción de la población sin la característica deseada 1-0.05 = 0.95

e=nivel de error (5%) = 0.05

N= tamaño de la población = 206

$$n = \frac{1.96^2(0.05 * 0.95)}{0.05^2 + \left(\frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95}{206}\right)}$$

n=135 al 95% de confianza y 5% de margen de error